

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama untuk menarik dan mempertahankan mereka. Kepuasan pelanggan lebih mengacu kepada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih. Kotler (2005)

Klinik sebagai tempat dilaksanakannya pekerjaan kefarmasian mempunyai peran penting sebagai tempat untuk memperoleh informasi tentang obat. Pelayanan kefarmasian semakin berkembang, tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat pada pelanggan, tetapi perlu melakukan interaksi atau komunikasi dengan pelanggan, dengan melaksanakan pelayanan secara menyeluruh oleh tenaga farmasi. Sering sekali ditemukan keluhan pelanggan di klinik mulai dari lamban nya pelayanan yang diterima pelanggan, kurang nya ketepatan dan keamanan dari obat yang diberikan kepada pelanggan, serta fasilitas klinik yang kurang memadai mulai dari kursi menunggu pelanggan yang kurang banyak, kebersihan klinik, tempat parkir yang kurang menjamin kendaraan pelanggan.

Standar pelayanan kefarmasian di klinik ada dikelompok pengelolaan sumber daya mencakup, pengelolaan sumber daya manusia, sarana prasarana, kesediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lain serta administrasi. Pelayanan mencakup pelayanan resep, edukasi dan promosi, serta pelayanan residensial.

Ada tiga kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul, pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kedua, pengembangan data yang akurat dari pada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi pesaing). Ketiga, pemanfaatan informasi-informasi yang di peroleh dari riset pasar dalam pengembangan *relationship*.

Dalam pelaksanaan kefarmasian harus diketahui bagaimana caranya agar aktifitas kefarmasian tersebut memberi kepuasan dan manfaat bagi pasien atau pelanggan dalam memberikan atau menyampaikan informasi obat secara menyeluruh seperti membantu memahami apa yang telah disampaikan, kenyamanan, berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti serta memahami kebutuhan, tata krama bersikap sopan santun, ramah dalam menyampaikan informasi, kehandalan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan kepada pasien atau pelanggan, koresponsifan membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien atau pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

Adapun pemilihan objek penelitian ini dilakukan di Klinik FA Mitra Lamongan yang berlokasi di Desa Warutengah Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan karena hasil observasi awal dengan mewawancarai konsumen tentang kualitas pelayanan di Klinik FA Mitra mengatakan bahwa pelayanannya bagus. Oleh karena itu maka peneliti bermaksud untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Klinik FA Mitra ingin memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien ataupun pelanggan sehingga membuat rasa aman atas obat yang diberikan serta nyaman atas pelayanan yang diterima. Klinik FA Mitra telah mendapatkan banyak kepercayaan oleh pasien ataupun pelanggan, Pelayanan yang diberikan oleh klinik FA Mitra Lamongan memberikan dampak positif bagi pasien maupun pelanggan. Hal tersebut berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. (Parasuraman, 1990)

Kualitas pelayanan klinik FA Mitra mempunyai kehandalan memberikan layanan dengan cepat dan cekatan, ketepatan layanan sesuai dengan waktunya dan memiliki karyawan yang sangat berpengalaman, hal tersebut terlihat dari caranya melayani dalam menangani kebutuhan dan keluhan pasien maupun pelanggan dengan ramah dan baik.

Klinik FA Mitra Lamongan terlihat ramai konsumen setiap harinya. Hal itu ditandai dari penuhnya tempat parkir, ruang tunggu dan antrean pengambilan obat. ini semua merupakan buah dari sikap profesional dan

kesabaran karyawan dalam melayani pasien maupun pelanggan sehingga dengan sendirinya pelayanan yang memuaskan itu disampaikan kepada orang lain.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik FA Mitra Lamongan”**.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah digunakan agar masalah lebih terarah. Perumusan ini bertujuan untuk memberikan gambaran terhadap masalah yang akan dipecahkan menjadi lebih jelas. Adapun perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di klinik FA Mitra Lamongan?
2. Diantara variabel-variabel diatas, variabel apakah yang memberikan kontribusi terbesar pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di klinik FA Mitra Lamongan?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di klinik FA Mitra Lamongan.

2. Untuk menemukan variabel mana yang memberikan kontribusi terbesar pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di klinik FA Mitra Lamongan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat peneliti melakukan penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi positif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan sehingga kepuasan pelanggan dapat meningkat.

2. Bagi peneliti lain

Sebagai bahan acuan dan tambahan wawasan bagi peneliti selanjutnya terutama yang berkenaan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan..